



Registratienummer:

Beantwoording art. 33 vragen

Datum b&w:	3 oktober 2017
Onderwerp:	beantwoording art 33 over verbouwing publiekshal
Portefeuillehouder:	M. Moorman
Indiener vraag:	J. van der Dussen
Heesch, 5 oktober 2017	

Ad 1. Wat is het nut en noodzaak van deze verbouwing/vernieuwbouw/herinrichting?

1.1 Inrichting publieksgedeelte past bij huidige en toekomstige dienstverlening

Op dit moment hebben we 7 balies in de publiekshal waarvan er maximaal 4 gebruikt worden. Behalve dat dit dus overbodige balies zijn, geeft het ook een verkeerd signaal af aan de bezoeker. Die begrijpen niet altijd dat er balies vrij zijn, terwijl ze niet zonder afspraak geholpen kunnen worden. Daarbij voldoen de huidige balies niet als het gaat om gelijkwaardige communicatie. De opstelling nu maakt dat de bezoeker 'neerkijkt' op de medewerker. We gaan daarom naar 4 zitbalies.

Steeds meer gesprekken vinden plaats in spreekkamers vanwege privacy ofwel vanwege uitgebreide gesprekken waar ook tekeningen en dergelijke bij nodig zijn, zoals verkoop kavels. Dergelijke gesprekken vragen om een ruimte/spreekkamer waar mensen vrij kunnen praten in een aangename omgeving. De huidige spreekkamers zijn kil en klein, ingericht voor destijds sociale zaken, waarbij veiligheid voorop stond. Daarnaast kunnen we na de herinrichting over drie spreekkamers beschikken waar we de lastigere of meer gevoelige gesprekken kunnen voeren en waar ruimte is voor rolstoelen en/of kinderwagens.

1.2 Afgesloten werkplekken voor waarborgen privacy

We sluiten de ruimte van de werkplekken af waarbij we zicht houden op de hal in verband met de veiligheid van de receptie. Op de werkplekken vinden vaak (telefoon)gesprekken plaats die nu woordelijk verstaanbaar zijn in de publiekshal, wat niet gewenst is vanwege de privacygevoeligheid. Ook bezoekers aan de balie ervaren het niet altijd als prettig dat degenen achter horen wat daar besproken wordt.

Ad 2. Moet hiervoor een aanbesteding plaatsvinden?

De aanbesteding van het ontwerp en de levering van de inrichting vond op basis van EMVI en meervoudig onderhands plaats. Hierbij nodigden we drie leveranciers uit en is conform ons inkoop- en aanbestedingsbeleid.

Ad 3. Zo ja, is dat al gebeurd en wie gaat dit project dan uitvoeren?

Opdracht is voorlopig gegund aan De Hoogh, onder voorbehoud van bestuurlijke besluitvorming.

Ad 4. Hoeveel gaat dit project kosten?

Totale kredietaanvraag is € 160.000

Ad 5. Uit welk budget worden deze kosten betaald?

Deze zijn verwerkt in de begroting 2018.

Ad 6. Is er rekening gehouden met eventuele reacties van de inwoners?



Juist de opmerkingen van inwoners zijn mede aanleiding voor de verbouwing. Dit betreft met name de privacy.

Ad 7. In het kader van de toekomst van Bernheze, die nog wel gevoerd zal gaan worden, is het dan verstandig om dit project uit te voeren?

We hebben te maken met privacy die niet is gewaarborgd door de openheid in de hal tussen werkplekken en publieksgedeelte.

De inrichting van de hal dateert van de vernieuwbouw in 2004. Meubilair is toe aan vervanging en ook de inrichting moet met de tijd mee. Zo vragen klantcontacten vaker om meer diepgang en vinden niet meer altijd aan de balie plaats.

Dat maakt dat we nu maatregelen moeten nemen, zodat we de komende jaren de dienstverlening aan onze klanten open en met respect voor privacy kunnen waarborgen.